

## **Beilage**

zur Sitzung des

Sozialausschusses am 11.04.2024

### **Einführung eines Onlineberatungsangebotes für Bereiche des Sozialamtes, Jugendamtes und Seniorenamtes**

#### **1. Situation**

Bereits vor der Corona Pandemie bestanden Überlegungen, Beratungsangebote durch Onlineformate zu ergänzen. Mit der Corona Pandemie manifestierte sich der Bedarf. 2021 begann das Sozialamt, gemeinsam mit der technischen Hochschule, ein Fachkonzept für die Anwendung einer Onlineberatungssoftware im Beratungskontext zu entwickeln. Dieses wurde den Stadträtinnen und Stadträten des Sozialausschusses am 28.10.2021 vorgestellt. Dabei sollten in erster Linie Abteilungen berücksichtigt werden, die als Kernleistung „Beratung“ für Bürgerinnen und Bürger anboten. Für das Sozialamt bedeutet dies, dass sich der sozialpädagogische Fachdienst, die Beratung für Menschen mit Behinderung und das Energiesparprojekt im Rahmen eines Pilotprojekts auf den Weg machten. Relativ schnell kristallisierte sich heraus, dass auch dienststellenübergreifend Interesse an diesem Vorhaben bestand. Sowohl das Jugendamt als auch das Seniorenamt stellten ähnliche Überlegungen an. Auf dieser Grundlage wurde beschlossen, ein gemeinsames Pilotprojekt auf den Weg zu bringen.

#### **2. Beteiligte Akteure**

Das dienststellenübergreifende Projekt umfasst ca. 70 Mitarbeitende, die im Rahmen des Pilotprojekts einbezogen werden. Diese sind auf 3 Dienststellen und 8 Abteilungen verteilt.

Folgende Abteilungen sind im Pilotprojekt beteiligt:

Sozialamt:

- Sozialpädagogischer Fachdienst
- Energiesparprojekt
- Beratung für Menschen mit Behinderung

Seniorenamt:

- Pflegestützpunkt
- Ehrenamtsmanagement

Jugendamt:

- Allgemeiner Sozialdienst (Region Langwasser)
- Erziehung–und Familienberatung
- Jugendsozialarbeit an Schulen in Langwasser

### 3. Zielsetzung der Onlineberatung

Die bisherigen Beratungsangebote werden um neue digitale Methoden der Onlineberatung (Chat/ Mail/ Video) ergänzt. Folgende neuen Beratungsformate stehen den Bürgerinnen und Bürgern durch die Onlineberatung zur Verfügung:

- die textbasierte Onlineberatung asynchron zum Beispiel über Mail
- die textbasierte Onlineberatung synchron im Chat
- die synchrone Videoberatung
- die asynchrone Voicemail

Entscheidend ist dabei auch, dass Termine online eingebucht werden können, ohne Terminanfragen per Mail stellen zu müssen. Der datenschutzsichere Transfer von Dokumenten ist gewährleistet. Auch datenschutzkonforme Reportings, etwa zur Evaluation der Nutzung werden durch die Software ermöglicht.

Folgende Ziele sollen durch das Angebot einer Onlineberatung erreicht werden:

- a. Anonyme, orts- und zeitunabhängige Beratungszugänge sind in digitaler Form vorhanden. Diese optimieren das Beratungsportfolio der Stadt (zeitgemäß, niederschwellig, kundenfreundlich).
- b. Zielgruppen werden mit für sie attraktiven und qualitativen Beratungsformaten angesprochen (junge Menschen, die evtl. die Beratungsstellen bisher nicht nutzen; Pflegende Angehörige, die zuhause Pflege übernehmen, so dass sie zeitlich sehr eingeschränkt sind und die zu Pflegenden kaum alleine lassen können; Ratsuchende Menschen mit Sprachstörungen oder Menschen mit Gehörlosigkeit, die etwa Gebärdensprachdolmetscher digital leichter dazu nehmen können...).
- c. Zeit- und Geldersparnis für Ratsuchende ist gewährleistet (Parkplatzsuche, Parkgebühren und Wegezeiten entfallen).
- d. Das Onlineberatungsprogramm bietet Möglichkeiten, datenschutzsicher (SBK 3) Dokumente online zu versenden (z.B. Gutachten des Medizinischen Dienstes).
- e. Das Onlineangebot kann bei zukünftigen Pandemien dafür genutzt werden, das Beratungsangebot vollumfänglich aufrecht zu erhalten.
- f. Die Nutzung vielfältiger Beratungsformen schafft zusätzliche Attraktivität für Mitarbeitende in der Beratung (Kompetenzentwicklung digitale Arbeitswelt).
- g. Ratsuchende können auch dienststellenübergreifend unterstützt werden, indem drei Dienststellen des Sozialreferats im Projekt involviert sind (z.B. eine Familie die beim ASD beraten wird und Energieschulden hat).

#### 4. Entwicklung des Projekts und Projektteam

Das Kernprojektteam (5 Mitarbeiterinnen, die diese Aufgabe innerhalb ihrer Funktion zusätzlich übernommen haben) wurde in Kooperation der drei Dienststellen des Referats für Jugend, Familie und Soziales Nürnberg 2021 gebildet und entwickelte das Projekt Onlineberatung bis zur aktuellen Einführung:

- Erstellung eines fachlichen und technischen Leistungsverzeichnisses (unter Beteiligung interner Experten und Abteilungen) und maßgebliche Unterstützung am Vergabeverfahren.
- Entwicklungen von Schulungskonzepten und Beteiligung beim Verfahren/ Auswahl von entsprechenden Bildungsinstituten in Zusammenarbeit mit PEF.
- Planung und Durchführung von Workshops für Kolleginnen und Kollegen der Pilotabteilungen.
- Anpassung (Customizing) des Programms auf die Bedürfnisse der beteiligten Beratungsstellen.
- Entwicklung einer Landingpage (<https://www.nuernberg.de/internet/onlineberatung/>)
- Öffentlichkeitsarbeit (Druck von Flyern, Plakataktion etc.)

Ergänzend hierzu fanden regelmäßige Termine mit den verantwortlichen Dienststellenleitungen statt. Themen wie Finanzierung, Öffentlichkeitsarbeit und der Status des Projektverlaufs wurden dabei regelmäßig reflektiert.

#### 5. Ausschreibung und Anschaffungsprozess

Um alle aufgeführten Ziele erreichen zu können, war der Erwerb einer Onlineberatungssoftware im Rahmen eines Ausschreibungsprozesses notwendig. Die Anforderungen, die diese Software bieten sollte, wurden im Rahmen eines fachlichen und technischen Leistungsverzeichnisses zusammengefasst. Dafür fand sich eine Koordinierungsgruppe aus Vertretern jeder Dienststelle sowie der städtischen IT und dem Datenschutz bzw. der Datensicherheit zusammen. Im Rahmen einer Marktrecherche wurden über den Deutschen Städtetag Großstädte angeschrieben mit der Bitte, Erfahrungen bzgl. Onlineberatungsangeboten in kommunalen Strukturen zu übermitteln. Keine der Kommunen, die sich auf die Anfrage zurückmeldete, konnte eine im Einsatz befindliche passende Software vorweisen. Es bestand allerdings großes Interesse an den Erfahrungen, die die Stadt Nürnberg in diesem Zusammenhang machen würde. In regelmäßigen Abstimmungsrunden wurden auch die Interessenvertretungen (Personalrat und Schwerbehindertenvertretung sowie der Behindertenrat) in den Prozess der Vorbereitung der Ausschreibung mit einbezogen. Auf Basis einer Kostenschätzung wurden Haushaltsmittel für die IT Maßnahme bereitgestellt. Hinzu kam eine enge Zusammenarbeit mit ZD/3. Mitte November 2022 konnte die Ausschreibung veröffentlicht werden. Im März 2023 wurde der Zuschlag an das E-Beratungsinstitut der Technischen Hochschule für die E-Beratungssoftware vergeben.

## 6. Methodische Schulungen

Ergänzend zum Prozess der Softwareanschaffung wurde ein Konzept für methodische Schulungen für die Beratenden entwickelt, die zukünftig mit der Onlineberatungssoftware arbeiten werden. Im Projektverlauf wurde rasch klar, dass die Beratenden nicht nur eine Schulung für die technische Anwendung der Software erhalten müssen, sondern auch den methodischen Umgang mit dieser Beratungsform erlernen sollten.

Die Entwicklung des Schulungskonzepts wurde gemeinsam mit dem städtischen Personalentwicklungs- und Fortbildungsprogramm (PEF) realisiert.

Zum Jahreswechsel 2022/2023 erfolgte die Ausschreibung der methodischen Schulungen auf Basis des entwickelten Schulungskonzepts. Die Anforderungen beinhalteten vier Durchläufe eines vierstufigen Basismoduls sowie drei Aufbaumodule. Die Basismodule sind für alle Beratenden verpflichtend, die Aufbaumodule können freiwillig besucht werden.

Insgesamt wurden in allen Dienststellen bis dato ca. 70 Beraterinnen und Berater technisch und methodisch geschult.

Im Rahmen des Implementierungsprozesses sind für die ersten beiden Monate regelmäßige offene Austauschtreffen der Online-Beraterinnen und –Berater geplant, um aufkommende aktuelle Fragen aus der Praxis zu beantworten. Die Treffen dienen auch dazu eine FAQ-Liste zu erstellen. Dieses Vorgehen soll der Sicherung des Projektverlaufs dienen und die beteiligten Beraterinnen und Berater unterstützen.

## 7. Evaluation

Der Pilotzeitraum, der sich ab dem Start des Angebots für Onlineberatung im März 2024 nun über sechs Monate erstreckt, soll dafür genutzt werden, auf Basis quantitativer und qualitativer Daten Erkenntnisse dahingehend zu gewinnen, inwieweit es Nachjustierungsbedarfe gibt. Evtl. notwendige Korrekturen zu realisieren ist vor allem vor dem geplanten Roll-Out auf weitere Beratungsfelder wichtig.

Für die quantitative Erhebung werden dafür Daten ausgewertet, die eigenständig durch die Software generiert werden. Dies umfasst beispielsweise:

- Die Anzahl der Ratsuchenden pro Bereich
- Die Anzahl der Nutzung der verschiedenen Onlineberatungsformen (Chat, Video, Mail)
- Die Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer, die von einer persönlichen Beratung in die Onlineberatung überführt werden konnten
- Die Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer, die von einem Onlineformat – im Rahmen der blended counseling Methode – in eine persönliche Beratung gewechselt sind

Für die qualitative Erhebung sollen zudem Gruppen gebildet werden, die das System aus Kundensicht testen. Hier bietet sich z.B. über das Seniorenamt die Zusammenarbeit mit dem Computerclub 50+ an, der eine ältere, digital affine Zielgruppe vertritt, die Nutzer des Online-Angebots sein könnten. Ziel ist es dabei, die Nutzerfreundlichkeit und Bedarfspassung des Angebots anhand von Praxistests zu überprüfen und zu bewerten.

Evaluiert werden soll das Angebot nach einem ersten Nutzungszeitraum zudem in quantitativer und qualitativer Hinsicht durch einen Studenten bzw. eine Studentin der technischen Hochschule, im Rahmen einer Masterarbeit.

## **8. Aktueller Sachstand**

### **Anpassungsprozesse (Customizing):**

Im letzten halben Jahr wurde intensiv mit dem E-Beratungsinstitut an der Anpassung der Software für die Bedürfnisse der Dienststellen gearbeitet. Terminbuchungstool, Chat-, Video- und Mailfunktion stehen inzwischen im Echtssystem zur Verfügung. Rollen und Rechte im Onlineprogramm wurden entwickelt und zugeordnet.

### **Zugänge und Kompetenzentwicklung Beratende:**

Die Beratenden erhielten die jeweiligen Benutzerzugänge mit dem dazugehörigen Rollenprofil. Administratoren der jeweiligen Dienststellen, die über besondere Rechte in der Programmorganisation verfügen wurden intensiv bzgl. der Programmeinstellungen geschult.

### **Entwicklung Landingpage:**

Parallel zum Customizing wurde eine Landingpage gestaltet (<https://www.nuernberg.de/internet/onlineberatung/>) – dies ist eine Art Schnittstelle zum Onlineberatungsportal. Der Zugang für Ratsuchende funktioniert damit sowohl übergeordnet über das Gesamtportal (hier werden alle Dienststellen mit den jeweiligen Bereichen aufgeführt), als auch dienststellenintern (der Zugriff erfolgt hier nur auf die einzelnen Dienststellen) und ebenso bereichsweise (auch auf die einzelnen Bereiche z.B. auf das Energiesparprojekt, kann direkt zugegriffen werden).

### **Öffentlichkeitsarbeit:**

Für eine zielgerechte Öffentlichkeitsarbeit wurden in den letzten Wochen Flyer und Plakate entwickelt, die Basisinformationen zum Beratungsangebot geben. Zusätzlich werden Netzwerkpartner\*innen über das neue Angebot informiert und treten damit als Multiplikatoren auf. Überlegt werden weitere Strategien über soziale Netzwerke der Stadt Nürnberg sowie im Rahmen der lokalen Presse, etwa auch des Magazins Sechsendsechzig etc..

### **Konzept Blended Counseling (Mischung von verschiedenen Beratungsmethoden)**

Ergänzend zur Ansprache neuer Ratsuchender soll im weiteren Verlauf darauf aufgebaut werden, Bestandfälle aktiv in die Onlineberatung einzubinden. In jedem Bereich gibt es Beratungsprozesse, die sich für ein Onlineformat eignen. Diese sollen definiert und die Onlineberatung hier prioritär angeboten werden. Die Entwicklung dieser Prozesse und Überlegungen geschieht in enger Abstimmung mit den Administratoren und Abteilungsleitungen der Abteilungen, die im Pilotprojekt involviert sind.

## **9. Roll Out – weitere Umsetzung**

Nach einer ersten Evaluation der Onlineberatung nach sechs Monaten fließen die Auswertungen in den Entwicklungsprozess ein. Das Programm wird entsprechend angepasst, um z.B. die Nutzerfreundlichkeit zu optimieren.

Das Seniorenamt ist bereits jetzt mit dem gesamten Pflegestützpunkt und dem Ehrenamtsmanagement im Pilot beteiligt, so dass hier kein weiterer Rollout auf zusätzliche Abteilungen notwendig ist.

Das Sozialamt wird im nächsten Schritt die Betreuungsstelle in das Projekt mit integrieren.

Nürnberg, April 2024

Amt für Existenzsicherung und  
soziale Integration - Sozialamt